

Årsredovisning

2010

Störningsjouren i Göteborg AB

# Årsredovisning 2010

VD kommenterar .....	3
----------------------	---

## FÖRVALTNINGSBERÄTTELSE

Affärsidé, vision, organisation och kommunfullmäktiges mål .....	4
Mål och strategier .....	5
<i>Kund</i>	
<i>Verksamhet</i>	
<i>Medarbetare</i>	
<i>Ekonomi</i>	
Risk- och känslighetsanalys .....	8
Utsikter för 2011 .....	8
Förslag till vinstdisposition .....	8
Året i sammandrag .....	9

## FINANSIELLA RAPPORTER

Resultaträkning .....	10
Ekonomisk översikt .....	10
Balansräkning .....	11
Förändring i eget kapital .....	12
Kassaflödesanalys .....	12
Noter .....	13
Revisionsberättelse .....	18
Granskningsrapport .....	19

**2010** har varit ett bra verksamhetsår för Störningsjouren. Vi har fått fler kunder vilket berikar verksamheten. Samtidigt kan vi erbjuda våra kunder ett kvalificerat sätt att arbeta, så att orsakerna till att grannar känner sig störda och otrygga kan bearbetas.

Ett ledord i vår verksamhet är helhetssyn. Det vill vi gärna sprida och dela med andra samarbetspartner som stadsdelsförvaltningarna, Stadsmissionen, psykiatrin, polisen, sociala resursförvaltningen med flera.

Vi har också valt att skapa fokusområden där vi ser att möjligheterna till att hitta lösningar är så mycket större om vi har en bra samverkan med andra aktörer, som har den spetskompetens som behövs just i det specifika fokusområdet. Sådana fokusområden är till exempel våld i hemmet, psykisk ohälsa och bostadslösa. Vi ska vara lösningsfokuserade och se möjligheter i preventivt syfte, likväl som i den akuta situationen.

Under året har vi utrett hur regeln angående ”konfliktlösning vid offentlig säljverksamhet” kan komma att påverka Störningsjourens verksamhet. Den sammantagna bedömningen är att Störningsjouren tillhandahåller en unik tjänst, alltså helhetspaketet av dag- och kvällsverksamhet, som inte finns på marknaden idag. Det är viktigt att Störningsjouren tillämpar marknadsmässiga villkor och priser i förhållande till sina uppdragsgivare. Störningsjouren bör vidare koncentreras kring den typ av verksamhet som bedrivs idag så att den sociala dimensionen inte går förlorad till förmån för mer renodlad övervakning.

Vi har även förändrat vår prissättning med syftet att bli mer affärsmässiga och beslutat att Störningsjouren är en upphandlande enhet och även fortsättningsvis följer lagen om offentlig upphandling, (LOU). Störningsjouren har följt denna lag sedan starten.



BO STRANDBERG, VD, STÖRNINGSJOURN

# Förvaltningsberättelse

Styrelsen och verkställande direktören för Störningsjouren i Göteborg AB (org. nr. 556657-1443) avger härmed redovisning för bolagets verksamhet under 2010. Störningsjouren är ett helägt dotterbolag till Förvaltnings AB Framtiden, som har Göteborgs Stad som ensam ägare.

## AFFÄRSIDÉ

Störningsjouren i Göteborg erbjuder fastighetsägare hjälp med att hantera störningar som uppstår i samband med att hyresgästen upplever en störning dag-, kvälls- och nattetid. Störningsärendena ska handläggas på ett sätt som främjar trygghet och trivsel i de fastighetsägares bestånd som är anslutna till Störningsjouren.

Störningsjouren arbetar även med förebyggande tillsyn i samverkan med stadsdelsförvaltningar.

## VISION

Störningsjouren ska vara en föregångare på bostadsmarknaden som utvecklar tjänster som skapar trygghet och säkerhet i Göteborgs bostadsmiljöer.

## ORGANISATION

Störningsjouren är dotterbolag till Förvaltnings AB Framtiden som ägs av Göteborgs Stad. Styrelsen består av sju personer som representerar bostadsföretagen inom Framtidenkoncernen, Göteborgs Stads fastighetskontor, Göteborgs Stads stadskansli, moderbolaget Förvaltnings AB Framtiden samt Fastighetsägarna i Göteborg Första Regionen.

## INTERN KONTROLL

Framtidenkoncernen deltar i det arbete som bedrivs inom Göteborgs Stad för att förstärka den interna kontrollen och öppenheten inom Göteborgs Stads förvaltningar och bolag.

Under året har mycket arbete i bolaget och koncernen haft fokus på internkontroll, uppföljning och styrning. Styrelserna i bolagen fastställde 2009 internkontrollplaner för bolagen och dessa har genomförts under 2010.

Ett nära samarbete har bedrivits mellan de olika bolagen i koncernen och staden. Olika externa kompetenser har anlitats för att bidra i både ett bakåtriktat och framåtriktat arbete.

KPMG har under sommaren och hösten genomfört flera granskningar inom koncernen som legat till grund för ett fortsatt arbete med att stärka den interna kontrollen, policies och riktlinjer samt utbildningsinsatser.

Styrelsen har under 2009 antagit riktlinjer för intern kontroll. Riktlinjerna ska säkerställa att det inom bolaget finns ett operativt fungerande system för intern kontroll som säkerställer att;

- ändamålsenlig verksamhet bedrivs,
- ekonomiskt tillfredsställande resultat uppnås,
- kvalitet upprätthålls i rapportering om verksamhet, ekonomi och intern kontroll samt att
- bedömning av bolagets risker sker.

En detaljerad internkontrollplan för det kommande året ska årligen fastställas av styrelsen. Detta gjordes första gången 2009 och verkställdes 2010. I planen identifieras de viktigaste processerna/rutinerna/systemen som ska omfattas av kontroll. Där anges kontrollmoment, ansvar, metod och rapportering.

## KOMMUNFULLMÄKTIGES MÅL 2010

Göteborgs Stads prioriterade mål för 2010, enligt beslut i kommunfullmäktige, ligger också till grund för Störningsjourens arbete. De mål som hade starkast bäring på bolagets verksamhet var:

- Göteborgarna vill ha en ren och trygg stad, därför ska nedskräpningen i Göteborg minska
- Medarbetarnas engagemang som det kommer till uttryck i NMI ska öka
- För att omsätta kunskap till handling skall förvaltnings- och bolagsledningars samt övriga chefers och nyckelpersoners kunskaper i genusfrågor öka
- Förbrukningen av fossila bränslen ska minska
- Sjukfrånvaron ska minska
- Den normala anställningsformen i Göteborg är heltid och tillsvidareanställning, därför ska frivillig deltids- och timanställningar inte förekomma
- Rekryteringar till kommunens verksamheter på alla nivåer ska bidra till en bättre spegling av befolkningsstrukturen i Göteborg.

# Mål och strategier

Grunden för styrning och uppföljning är det balanserade styrkortet med perspektiven kund, ekonomi, medarbetare och verksamhet. Mätetalen utgörs av nöjd kund-index (NKI), nöjd boende-index (NBI), index för nöjd kunds kund (NKKI) samt nöjd medarbetare (NMI). Alla har ett värde mellan 0 och 100. Över 60 betraktas som bra och över 70 som mycket bra.

STYRKORT					
KUND		2010		2009	
Antal kunder	26+10	22+10			
NKI	80	76			
EKONOMI		2010		2009	
resultat tkr	610	754			
MEDARBETARE		2010		2009	
NMI	-	82			
Frisknärvaro	88 %	80 %			
Sjukfrånvaro	2,1 %	2,6 %			
VERKSAMHET		2010		2009	
Antal störn.	5 102	5 081			
Andel avvikelser	12 %	8,4 %			
Antal tillsyner	498	616			
NBI	66	65			
NKKI	79	77			

## KUND

Störningsjouren är hyresvärdarnas samarbetspartner som hyresgästerna kan kontakta när de känner sig otrygga i sitt boende. Stadsdelsförvaltningarna kan anlita Störningsjouren i sitt förebyggande arbete i form av tillsyn i boendet, under såväl dagtid som kvälls- och natttid.

God kvalitet avspeglas i att hyresgästerna får ett bra bemötande och att hyresvärdarna och stadsdelsförvaltningarna får en snabb och korrekt återkoppling. Tydliga och enhetliga riktlinjer finns för allt från bemötande till dokumentation.

Störningsjouren har en kontinuerlig dialog med kunderna/hyresvärdarna. Möten och kontakter sker alltid på kundernas/hyresvärdarnas villkor och när de har behov av det.

För att få en bild av kundernas uppfattning om Störningsjourens tjänster ställs ett antal frågor om tjänsterna som utförs av trygghetskonsulenterna under dagtid:

- Hur tycker du det är att få kontakt med Trygghetskonsulenterna?

- Hur tycker du att bemötandet från Trygghetskonsulenterna är?
- När du kontaktar en Trygghetskonsulent tycker du då att du får den hjälp du vill ha?
- Vilket helhetsbetyg skulle du ge Trygghetskonsulenten?

Resultatet redovisas i ett Nöjd kundindex. Målet 2010 för NKI var index 76 och utfallet blev 80. Målet för 2011 är 81.

## VERKSAMHET

Störningsjouren anlitas av kommunala, privata hyresvärdar och bostadsrättsföreningar över hela Göteborg. Insatsen i samband med akuta störningar går till så här:

Hyresgästen som vill anmäla en störning kopplas till Störningsjouren via den egna hyresvärdens journalnummer. Samtalet kopplas till Störningsjourens ledningscentral som skickar ut ett team med två personer i en bil. Oftast är de på plats inom 15 minuter. De börjar med att besöka den som gjort anmälan för att själva få en uppfattning om störningen. Då får hyresgästen dessutom en möjlighet att prata av sig. Det är viktigt att anmälaren känner sig trygg.

Nästa steg är att ta kontakt med den som stör. Drygt hälften av alla störningar handlar om hög musik eller fest. Oftast räcker det med att teamet knackar på för att volymen ska dämpas, i annat fall kontaktar Störningsjouren andra instanser. Personalen har förstås tystnadsplikt och berättar inte vem som har gjort anmälan.

Varje situation leder till en rapport som skrivs på plats. Den finns tillgänglig hos hyresvärden nästa morgon. Rapporten innehåller alla fakta som är av juridiskt intresse om ärendet skulle hamna i domstol. Störningsjourens medarbetare har dessutom möjlighet att vittna i hyresgästens ställe.

Teamen som arbetar med att åtgärda störningar arbetar mellan klockan 20 och 03 söndag till torsdag, samt klockan 20–04 på fredagar och lördagar. Fredag/lördag är fler team i tjänst än under övriga dagar. Kunderna får även information om skräp, brännbart material och annat som skapar otrygghet genom att det inte är rent och snyggt.

Stadsdelsförvaltningarna kan anlita Störningsjouren för tillsyn som en del i sitt förebyggande arbete. Tillsynen ska ingå i förvaltningens åtgärdsplan och Störningsjouren är hyresvärdens förlängda arm i det arbetet.

Under 2010 har Störningsjouren haft de fem systerbolagen inom Framtidenkoncernen samt 21 privata fastighetsägare och bostadsrättsföreningar som kunder. Dessutom har tio stadsdelsförvaltningar använt sig av Störningsjourens tjänster. Antalet störningsärenden uppgick till 5 102 (5 081) och antalet tillsyner till 498 (616).

Ett urval av de hyresgäster som blivit störda får svara på fyra frågor om hur de upplever Störningsjourens insats. Detta bildar underlag till NKKI, nöjd kund kundindex (hyresvärdens hyresgäster). Index för 2010 upp-

gick till 79 (77), vilket är ett mycket gott betyg.

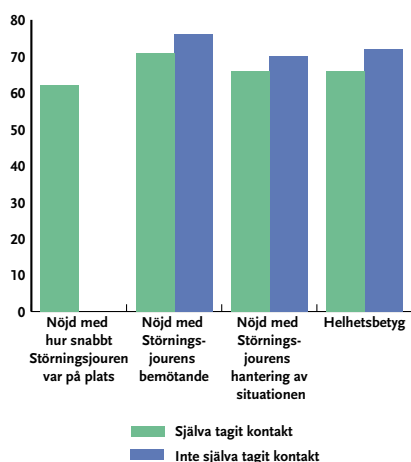
Från och med 2006 ingår Störningsjouren även i Framtidenkoncernens gemensamma kundundersökning, där resultatet anges som nöjd boende-index, NBI. Även här var hyresgästernas betyg klart godkänt med index 66 (65).

**Miljö**

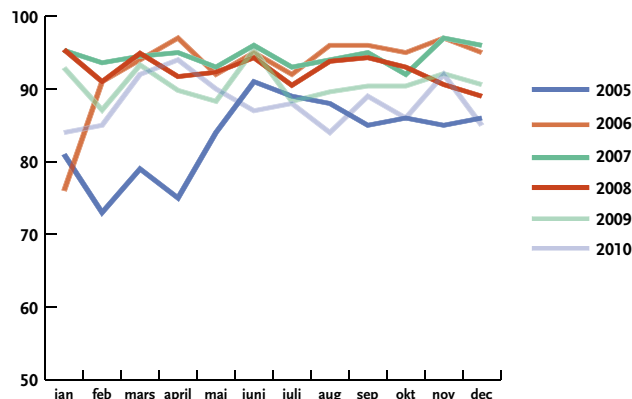
Verksamhetens miljöpåverkan består i första hand av att teamen kör bil. Samtliga anställda ska ha genomfört en av två körövningar för att få köra bilarna.

Alla bilarna är klassificerade som miljöfordon. Som alternativ finns egna tjänstecyklar. När det är möjligt promenerar vi.

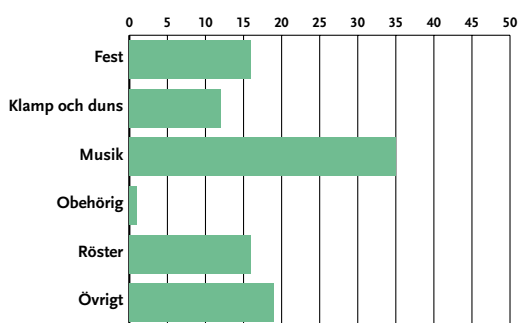
**Nöjd boendeindex, NBI, 2010**



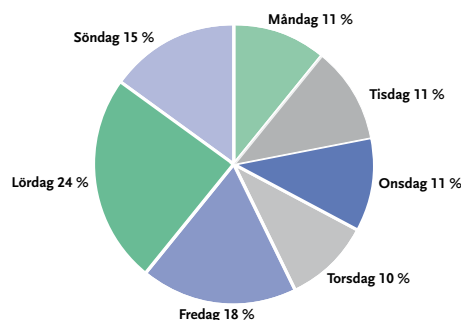
**Andel uppdrag med inställetid inom 15 minuter i procent**



**Typ av anmäld störning, 2010**



**Störningar fördelat per veckodag 2010**



## MEDARBETARE

Under 2010 har metoder och processer för implementering av Främjande-principen – ”hur det ska vara när det är som bäst” – pågått i koncernen. Under 2011 ska Främjandeprincipen spridas till medarbetarna.

### *Antal anställda*

Antalet tillsvidareanställda medarbetare var vid årets slut 24 personer, inklusive VD. Av dessa arbetar 19 heltid (100 procent) och 5 personer har fast timanställning med ordinarie sysselsättning hos annan arbetsgivare.

Samtliga är anställda utifrån sin yrkeskompetens och förmåga att hantera människor och konflikter. De har tidigare arbetat inom bland annat psykiatri, missbruk, hemtjänst (kvällspatrull), socialtjänst, fastighetsförvaltning, med mera.

### *Nöjd medarbetar-index, NMI*

Framtidenkoncernen har inte genomfört någon medarbetarundersökning under 2010.

### *Sjukfrånvaro och frisknärvaro*

Sjukfrånvaron uppgick under året till 2,1 procent (2,6). Frisknärvaro betonar de faktorer som gör att människor arbetar, trivs och fungerar bra på arbetsplatsen. Måttet frisknärvaro anger andelen medarbetare i personalgruppen som haft färre än 5 sjukdagar under året. Frisknärvaron uppgick till 88 procent (80).

### *Jämställdhet och mångfald*

Personalgruppens sammansättning har en jämn fördelning mellan män och kvinnor, då den består av 37,5 procent kvinnor och 62,5 procent män.

Åldersspridningen i personalgruppen är god, de anställda är mellan 26 och 65 år. Medelåldern är 44,2 år. Fyra personer har utländsk härkomst.

Arbetsgivaren och jämställdhets- och mångfaldsombudet driver arbetet framåt tillsammans. Avstämningar sker i samband med de arbetsmiljöronder som äger rum fyra gånger om året.

## EKONOMI

Störningsjourens verksamhet täcks av avgifter från anslutna fastighetsägare och stadsdelsförvaltningar.

Intäkterna från fastighetsägarna utgörs av en fast och en rörlig avgift. Den rörliga baseras på konstaterad störning. Intäkterna för 2010 uppgick till sammanlagt 19,7 miljoner kronor (19,5).

Kostnaderna är till största delen fasta i form av personalkostnader, lokalkostnader och driftskostnader för fem bilar. Resultatet efter finansnetto för 2010 uppgick till 785 tkr (1 047).



# Risk- och känslighetsanalys

## **Kund**

Verksamheten måste vara av högsta kvalitet. Om kvaliteten på konkurrenternas tjänster ökar, skulle detta kunna innebära att företagets kunder ser fler möjligheter än i dag. Därför är kundernas upplevda kvalitet viktig, liksom att Störningsjouren fortsätter att utveckla trygghetsarbetet och har en väl fungerande kommunikation med alla samverkansparter.

## **Verksamhet**

Om kunderna inte prioriterar kvaliteten i sitt trygghetsarbete eller att kundernas kund av någon anledning inte vill anmäla en störning, finns risk för att ärendena blir färre. Det finns många fördelar med att utveckla tjänsterna och samverka med alla parter som är involverade i sambandet mellan trygghet och boende.

## **Medarbetare**

Verksamheten bygger på en trygg och kompetent personal som kan arbeta med störningar, både akut och i förebyggande syfte. Att behålla personal med en hög kompetens och stora ambitioner torde vara företagets största risk och därmed möjlighet.

## **Ekonomi**

Om kunderna väljer ett annat alternativ skulle intäkterna minska, utvecklingen avstanna och kommunikationen försvåras.

## Utsikter för 2011

Störningsjouren ska fortsätta hålla en hög kvalitet på verksamheten och därigenom behålla sina kunder. En förutsättning för detta är att varje medarbetare medverkar till att skapa god trivsel på arbetsplatsen. Vi ska främja ett förhållningssätt där vi lösningsfokuserat all-

tid utgår från frågan ”Hur ska det vara när det är som bäst?”.

Störningsjouren har haft koncernens högsta NMI sedan bolaget startades. Målet för året är att hamna på samma höga nivå som 2009 – 82!

## Förslag till vinstdisposition

Till årsstämman förfogande står:

Balanserat resultat	2 157 293 kr
Årets resultat	610 663 kr
<b>Summa</b>	<b>2 767 956 kr</b>

Styrelsen föreslår följande disposition:

I ny räkning balanseras	2 767 956 kr
<b>Summa</b>	<b>2 767 956 kr</b>

I övrigt hänvisas till resultat- och balansräkningen samt kassaflödesanalys och därtill hörande noter.



# Året i sammandrag

Belopp i tkr om ej annat anges

	2010	2009
<b>Resultaträkning</b>		
Rörelsens intäkter	19 747	19 473
Driftskostnader	-15 576	-15 413
Centrala kostnader	-3 415	-3 031
Finansnetto	29	18
Resultat efter finansnetto	785	1 047
<b>Balansräkning</b>		
Anläggningstillgångar	139	410
Omsättningstillgångar	8 951	8 342
Eget kapital	3 368	2 758
Rörelseskulder, ej räntebärande	5 442	5 652
<b>Finansiering</b>		
Soliditet, %	39,3	34,4
Kassaflöde, exkl. investeringar	1 056	1 343
<b>Lönsamhet</b>		
Avkastning på totalt kapital, %	8,8	13
Avkastning på eget kapital, %	24	39,8
<b>Personal</b>		
Medelantalet tillsvidareanställda	19	19
Sjukfrånvaro, %	2,1	2,6
<b>Antal störningar</b>	5 102	5 081
<b>Antal tillsyner</b>	498	616

## DEFINITIONER AV NYCKELTAL

**Soliditet.** Redovisat justerat eget kapital, d.v.s. eget kapital +73,7 procent av obeskattade reserver, i förhållande till balansomslutning.

**Kassaflöde, exklusive investeringar.** Resultat efter finansiella poster exklusive avskrivningar.

**Avkastning på totalt kapital.** Resultat efter finansiella poster plus finansiella poster hänförliga till företagets skulder i förhållande till genomsnittlig balansomslutning.

**Avkastning på eget kapital.** Resultat efter finansiella poster i förhållande till genomsnittligt eget kapital (inklusive 73,7 procent av obeskattade reserver).

# Finansiella rapporter

## RESULTATRÄKNING

(tkr)

	Not	2010	2009
Rörelsens intäkter		19 747	19 473
Driftskostnader		-15 576	-15 413
<b>Bruttoresultat</b>		<b>4 171</b>	<b>4 060</b>
Centrala kostnader	2, 3	-3 415	-3 031
<b>Rörelseresultat</b>	4	<b>756</b>	<b>1 029</b>
Finansnetto	5	29	18
<b>RESULTAT EFTER FINANSNETTO</b>		<b>785</b>	<b>1 047</b>
Bokslutsdispositioner	6	62	-
Skatt på årets resultat	7	-237	-293
<b>ÅRETS RESULTAT</b>		<b>610</b>	<b>754</b>

## EKONOMISK ÖVERSIKT

### Intäkter

Bolagets intäkter uppgick till 19 747 tkr (19 473 tkr). De fasta intäkterna är 8 254 tkr (7 764 tkr) och de rörliga är 4 678 tkr (5 583 tkr). Tillsammans motsvarar intäkterna 5 102 (5 081) störningar och 498 (616) tillsyner. Utöver dessa intäkter finns även 6 612 tkr (6 087 tkr) som avser vidarefakturerade kostnader till moderbolag och systerbolag.

### Driftskostnader

Driftskostnaderna är främst personalkostnader, 80 % (80). Övriga kostnader är bil-, lokal- och administrationskostnader.

### Avskrivningar

De planmässiga avskrivningarna uppgick till 271 tkr (296 tkr).

### Finansnetto

Ränteintäkter och -kostnader är 29 tkr (18 tkr).

### Resultat efter finansiella poster

Störningsjourens resultat efter finansiella poster uppgår 2010 till 785 tkr (1 047 tkr).

### Soliditet

Bolagets soliditet är 39,3 % (34,3%).

## BALANSRÄKNING

(tkr)

	Not	2010-12-31	2009-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Anläggningstillgångar</b>			
<b>Materiella anläggningstillgångar</b>			
Inventarier	8	139	410
<b>Summa anläggningstillgångar</b>		<b>139</b>	<b>410</b>
<b>Omsättningstillgångar</b>			
<b>Kortfristiga fordringar</b>			
Kundfordringar		109	334
Fordringar hos koncernföretag		5 668	5 877
Övriga fordringar		405	262
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter		249	287
<b>Kassa och bank</b>		<b>2 520</b>	<b>1 582</b>
<b>Summa omsättningstillgångar</b>		<b>8 951</b>	<b>8 342</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>9 090</b>	<b>8 752</b>
<b>EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<b>Eget kapital</b>			
<b>Bundet eget kapital</b>			
Aktiekapital		500	500
Reservfond		100	100
<b>Fritt eget kapital</b>			
Balanserat resultat		2 158	1 404
Årets resultat		610	754
<b>Summa eget kapital</b>		<b>3 368</b>	<b>2 758</b>
<b>Obeskattade reserver</b>	9	280	342
<b>Rörelseskulder (ej räntebärande)</b>	10		
Leverantörsskulder		273	326
Skulder till koncernföretag		1 789	1 779
Aktuell skatteskuld		0	0
Övriga skulder		1 208	1 309
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	11	2 172	2 238
<b>SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>9 090</b>	<b>8 752</b>
<b>POSTER INOM LINJEN</b>			
<b>Ställda säkerheter</b>		inga	inga
<b>Ansvarsförbindelser</b>	12	192	191

## FÖRÄNDRING I EGET KAPITAL

(tkr)

	Aktiekapital	Reservfond	Fritt eget kapital
Ingående balans 2009-01-01	500	100	1 404
Årets resultat	-	-	754
<b>Utgående balans 2009-12-31</b>	<b>500</b>	<b>100</b>	<b>2 158</b>

	Aktiekapital	Reservfond	Fritt eget kapital
Ingående balans 2010-01-01	500	100	2 158
Årets resultat	-	-	610
<b>Utgående balans 2010-12-31</b>	<b>500</b>	<b>100</b>	<b>2 768</b>

Aktiekapitalet utgörs av 5 000 aktier med kvotvärde 100 kr.

## KASSAFLÖDESANALYS

(tkr)

	Not	2010-01-01– 2010-12-31	2009-01-01– 2009-12-31
<b>Den löpande verksamheten</b>			
Rörelseresultat		756	1 029
Justeringar för poster som ej ingår i kassaflödet	13	271	296
Erhållen ränta		29	21
Erlagd ränta		-	-3
Betald skatt		-379	-396
<b>Kassaflöde från löpande verksamhet före ändring av rörelsekapital</b>		<b>677</b>	<b>947</b>
<b>Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital</b>	14	261	-1 843
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten</b>		<b>938</b>	<b>-896</b>
<b>Investeringsverksamheten</b>			
Investeringar i övriga anläggningstillgångar		-	-39
<b>Kassaflöde från investeringsverksamheten</b>		<b>-</b>	<b>-39</b>
<b>ÅRETS KASSAFLÖDE</b>		<b>938</b>	<b>-935</b>
<b>Likvida medel vid årets början</b>		<b>1 582</b>	<b>2 517</b>
Årets förändring av likvida medel		938	-935
<b>Likvida medel vid årets slut</b>		<b>2 520</b>	<b>1 582</b>

## NOTER

(belopp i tkr om ej annat anges)

### Not 1 Redovisnings- och värderingsprinciper

Redovisnings- och värderingsprinciper överensstämmer med Årsredovisningslagen, Redovisningsrådets rekommendationer nr 1-29 och akutgruppens uttalanden nr 1-3, 8-41, samt i tillämpliga fall Bokföringsnämndens uttalanden.

#### Intäkter

Bolagets intäkter består av en fast och en rörlig del. Den fasta delen faktureras i förskott och periodisering sker så att endast den del som belöper på perioden redovisas som intäkt. Den rörliga delen av intäkten redovisas i samma period som störningen inträffar.

#### Materiella anläggningstillgångar

##### Inventarier

Inventarier utgörs främst av kontorsinventarier och datorutrustning. Dessa anläggningstillgångar redovisas till anskaffningsvärde minskat med avskrivningar enligt plan och eventuella nedskrivningar. Avskrivningar sker linjärt över den beräknade nyttjandetiden.

#### Fordringar

Fordringarna är upptagna till det belopp som efter individuell prövning beräknas bli betalt.

#### Likvida medel

Likvida medel utgörs av kassa- och bankmedel.

#### Redovisning av inkomstskatter

Med inkomstskatter avses skatt som baseras på företagets resultat. Skattepliktigt resultat är det över- eller underskott för en period som skall ligga till grund för beräkning av periodens aktuella skatt enligt gällande lagstiftning.

Periodens skattekostnad eller skatteintäkt består av aktuell skatt och uppskjuten skatt. Uppskjuten skatt är skatt som hänförs till skattepliktiga eller avdragsgilla temporära skillnader som medför eller reducerar skatt i framtiden.

Aktuell skatt är den skatt som beräknas på det skattepliktiga resultatet för en period. Årets skattepliktiga resultat skiljer sig från årets redovisade resultat genom att det justerats för ej skattepliktiga och ej avdragsgilla poster. Bolagets aktuella skatteskuld beräknas enligt de skattesatser som är föreskrivna eller aviserade på balansdagen.

Uppskjutna skattefordringar och skulder redovisas, i balansräkningen, för alla skattepliktiga temporära skillnader mellan bokförda och skattemässiga värden för tillgångar och skulder. Uppskjutna skattefordringar redovisas i balansräkningen avseende underskottsavdrag och samtliga temporära skillnader i den omfattning det är sannolikt att beloppen kan utnyttjas mot framtida skattepliktiga överskott. Det redovisade värdet på uppskjutna skattefordringar prövas vid varje bokslutstillfälle och reduceras till den del det inte längre är sannolikt att tillräckliga skattepliktiga överskott kommer att finnas tillgängliga för att kunna utnyttjas.

Uppskjuten skatt beräknas enligt de skattesatser som förväntas gälla för den period då tillgången återvinns eller skulder regleras.

#### Finansiella instrument

Finansiella instrument som redovisas i balansräkningen inkluderar likvida medel, fordringar och rörelseskulder. Dessa redovisas till det belopp varmed de beräknas inflyta respektive nominellt belopp.

#### Pensioner

Förmånsbestämda och avgiftsbestämda pensionsplaner redovisas enligt hittillsvarande svensk redovisningspraxis som bygger på Tryggandelagen. Samtliga pensionspremier kostnadsförs sålunda under den period de intjänas.

#### Leasing

##### Leasetagare

Bolaget har ingått vissa finansiella leasingkontrakt som avser personbilar. Dessa är av mindre värde och påverkar inte bolagets resultat eller ställning och redovisas därför som operationella leasingkontrakt.

#### Avskrivningar

Planenliga avskrivningar görs med följande procentsatser:  
Inventarier inkl datorutrustning 20 %

#### Affärsområde och geografiskt område

Bolaget bedriver sin verksamhet inom Göteborgs Stad med kunder inom samma geografiska område. Verksamheten omfattar att erbjuda fastighetsägare hjälp med att hantera störningar som uppstår kvälls- och nattetid samt tillsyner. Bolagets primära segment är det som redovisats i resultat- och balansräkningen. Någon sekundär indelingsgrund har inte bedömts vara aktuell.

### Not 2 Avskrivning

	2010	2009
Planenliga avskrivningar i centrala kostnader		
Avskrivning inventarier	-271	-296
	-271	-296

**Not 3 Arvode till revisorer**

	2010	2009
Öhrlings PriceWaterhouse Coopers AB		
Revisionsuppdrag	-43	-50
Revisiosverksamhet utöver revisionsuppdraget	-	-
Skatterådgivning	-	-
Övriga tjänster	-2	-

Utöver ovanstående belopp har arvode utgått till lekmannarevisorererna med 48 tkr (31).

**Not 4 Personalkostnader**

	2010	2009
<b>Löner och ersättningar</b>		
VD och styrelse	-699	-692
Övriga anställda	-9 626	-9 046
	-10 325	-9 738
<b>Pensionskostnader</b>		
VD och styrelse	-245	-296
Övriga anställda	-759	-609
	-1 004	-905
<b>Övriga sociala kostnader</b>	-3 548	-3 385
<b>Summa personalkostnader</b>	<b>-14 877</b>	<b>-14 028</b>

Inga tantiem eller liknande har utgått under året.

*Principer*

Till styrelsens ledamöter utgår inget arvode. Ersättning till verkställande direktören utgörs av grundlön, övriga förmåner samt pension. Pensionsförmåner och övriga förmåner utgår som del av den totala ersättningen. Ersättning till verkställande direktören beslutas av styrelsens ordförande.

**Ersättningar och övriga förmåner under 2010:**

	Grundlön/ styrelsearvode	Övriga förmåner	Pensions- kostnad	Totalt
Styrelseordförande	-	-	-	-
Övriga styrelse- ledamöter	-	-	-	-
Styrelsesuppleanter	-	-	-	-
Verkställande direktör	-699	-69	-245	-1 013
Övriga ledande befattningshavare	-881	-58	-86	-1 025
<b>Totalt</b>	<b>-1 580</b>	<b>-127</b>	<b>-331</b>	<b>-2 038</b>

**Ersättningar och övriga förmåner under 2009:**

	Grundlön/ styrelsearvode	Övriga förmåner	Pensions- kostnad	Totalt
Styrelseordförande	-	-	-	-
Övriga styrelse- ledamöter	-	-	-	-
Styrelsesuppleanter	-	-	-	-
Verkställande direktör	-692	-91	-296	-1 079
Övriga ledande befattningshavare	-667	-21	-56	-744
<b>Totalt</b>	<b>-1 359</b>	<b>-112</b>	<b>-352</b>	<b>-1 823</b>

Övriga förmåner avser bil- och kostförmån.

Samtliga pensionsplaner redovisas som avgiftsbestämda planer. Pensionskostnad avser den kostnad som påverkat årets resultat.

**Pensioner**

Bolagets verkställande direktör har rätt att gå i pension vid 65 år ålder. Bolagets verkställande direktör och ledande befattningshavare har pensionsförmåner som motsvarar ersättning enligt ITP-planen. Inget ytterligare åtagande är avtalat.

**Avgångsvederlag**

Med verkställande direktören har träffats avtal om en ömsesidig uppsägningstid om 6 månader, samt ett avgångsvederlag vid uppsägning från företags sida om 18 månader. För övriga ledande befattningshavare inom bolaget gäller uppsägningstider enligt centrala kollektivavtal.

**Not 5 Resultat från finansiella poster**

	2010	2009
<i>Finansiella poster hänförliga till bolagets tillgångar</i>		
Ränteintäkter	29	21
<i>Finansiella poster hänförliga till bolagets skulder</i>		
Räntekostnader, övriga	-	-3
<b>Finansnetto</b>	<b>29</b>	<b>18</b>

**Not 6 Bokslutsdispositioner**

	2010	2009
Avsättning till periodiseringsfond	-	-
Återföring till periodiseringsfond	62	-
<b>Summa bokslutsdispositioner</b>	<b>62</b>	<b>-</b>

## Not 7 Skatt på årets resultat

	2010	2009
<i>Följande komponenter ingår i bolagets skattekostnad</i>		
Aktuell skatt	-237	-293
Uppskjuten skatt	-	-
<b>Summa skattekostnad</b>	<b>-237</b>	<b>-293</b>
<i>Skillnaden mellan redovisad skattekostnad och skattekostnad baserad på gällande skattesats består av följande komponenter:</i>		
Redovisat resultat före skatt	847	1 047
Skatt enligt gällande skattesats	-223	-275
Skatteeffekt av bokförda ej avdragsgilla kostnader	-12	-16
Skatteeffekt av bokförda ej skattepliktiga intäkter	-	-
Skatteeffekt schablonränta på periodiseringsfond	-2	-2
Justeringar avseende tidigare års skattekostnad	-	-
<b>Summa skattekostnad</b>	<b>-237</b>	<b>-293</b>

## Not 8 Inventarier

	2010-12-31	2009-12-31
Ingående anskaffningsvärde	1 657	1 618
Inköp	-	39
Försäljning	-	-
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	1 657	1 657
Ingående avskrivningar	-1 247	-951
Försäljning	-	-
Årets avskrivningar	-271	-296
Utgående ackumulerade avskrivningar	-1 518	-1 247
<b>Utgående planenligt restvärde</b>	<b>139</b>	<b>410</b>

## Not 9 Obeskattade reserver

	2010-12-31	2009-12-31
Periodiseringsfond, tax 2005	-	62
Periodiseringsfond, tax 2009	280	280
<b>Summa obeskattade reserver</b>	<b>280</b>	<b>342</b>

## Not 10 Skuldernas förfallotider

	Inom 1 år	1 - 5 år	Mer än 5 år
<i>Rörelseskulder</i>			
Leverantörsskulder	269	4	-
Skulder till koncernföretag	1 789	-	-
Övriga skulder inklusive skatteskuld	1 208	-	-
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	2 172	-	-
	<b>5 438</b>	<b>4</b>	<b>-</b>

## Not 11 Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

	2010-12-31	2009-12-31
Upplupna personalkostnader	1 733	1 680
Övriga poster	439	558
	<b>2 172</b>	<b>2 238</b>

## Not 12 Ansvarsförbindelser

	2010-12-31	2009-12-31
Ansvarsförbindelse Fastigo (arbetsgivarorganisation)	192	191

## Not 13 Justeringar för poster som ej ingår i kassaflödet

	2010	2009
Avskrivning immateriella anläggningstillgångar	-	-
Avskrivning materiella anläggningstillgångar	271	296
	<b>271</b>	<b>296</b>

## Not 14 Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital

	2010	2009
Minskning/ökning av kortfristiga fordringar	472	- 2 464
Ökning/minskning av rörelseskulder	-211	621
	<b>261</b>	<b>-1 843</b>

**Not 15 Finansiell riskhantering**

Framtidenkoncernen har en decentraliserad finansiell organisation. Störningsjourens angelägenheter sköts av moderbolaget och omfattas av den koncerngemensamma finanspolicyen. Finanspolicyen fastställer befogenheter, ansvar samt ramar och riktlinjer för hanteringen av bolagets finansiella riskexponering. Rapportering av bolagets finansiella positioner sker löpande till VD, styrelse och koncernens moderbolag.

*Ränterisk*

Ränterisk avser risken att förändrade marknadsräntor påverkar bolagets resultat och/eller kassaflöden på ett negativt sätt. Bolaget har ingen upplåning, endast bolagets likvida medel påverkas av förändrad marknadsränta.

*Likviditetsrisk*

Likviditetsrisk innebär att betalningsförpliktelser inte kan uppfyllas som en följd av otillräcklig likviditet. Finanspolicyen anger att för att garantera god betalningsberedskap skall outnyttjade kreditfaciliteter finnas i tillräcklig omfattning.

Bolagets likvida tillgångar uppgick till 2 520 tkr (1 582) vid utgången av 2010.

*Kredit- och motpartsrisk*

Med kredit- eller motpartsrisk avses risken för förlust om motparten inte fullföljer sina åtaganden. Finanspolicyen anger att endast motparter med hög kreditvärdighet accepteras och att eventuellt kassaöverskott skall placeras i bank eller i kortfristiga räntebärande instrument enligt fastställda limiter.

*Administrativ risk*

Koncernens finansfunktion arbetar kontinuerligt med översyn och vidareutveckling av de administrativa systemen samt de interna kontrollerna. Bolaget arbetar inom finansområdet huvudsakligen med standardssystem som bedöms vara av hög kvalitet.

*Finansnetto*

Bolagets finansnetto uppgick år 2010 till 29 tkr (18 tkr).

**Not 16 Upplysningar om närstående samt koncerninterna transaktioner**

Moderbolag i den koncern där Störningsjouren i Göteborg AB är dotterbolag och koncernredovisning upprättas är Förvaltnings AB Framtiden, org. nr: 556012-6012, med säte i Göteborg. Bolaget står under bestämmande inflytande från moderbolaget samt från moderbolagets ägare Göteborgs Stad. Några transaktioner med ledande befattningshavare eller nyckelpersoner, utöver lön och andra ersättningar, se not 4, har inte förekommit.

**Intäkter och kostnader till andra koncernföretag m.m., %**

	2010	2009
<i>Intäkter</i>		
Bolag inom Framtidenkoncernen	91 %	93 %
Göteborgs Stads nämnder och bolag	1 %	1 %
<i>Kostnader</i>		
Bolag inom Framtidenkoncernen	3 %	4 %
Göteborgs Stads nämnder och bolag	3 %	3 %

Vid köp och försäljning mellan koncernföretag tillämpas samma principer för prissättning som vid transaktioner med extern part.

**Not 17 Medelantalet anställda, könsfördelning samt sjukfrånvaro**

Medelantalet anställda	2010	2009
Män	11	11
Kvinnor	8	8
<b>Totalt</b>	<b>19</b>	<b>19</b>

**Företagsledningens könsfördelning, %**

	2010		2009	
	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor
Styrelse	43	57	43	57
VD	100	0	100	0

**Sjukfrånvaro, %**

	2010	2009
Män	1,9	3,0
Kvinnor	2,3	2,1
<b>Summa sjukfrånvaro</b>	<b>2,1</b>	<b>2,6</b>
varav långfristig (%-enhet)	0,3	0,7

Information om sjukfrånvaro per ålder utelämnas på grund av att för få personer ingår i respektive grupp.

**Not 18 Händelser efter balansdagen**

Inga väsentliga händelser att rapportera har inträffat, utöver den ordinarie verksamheten, efter räkenskapsårets utgång. De finansiella rapporterna undertecknas den 17 februari 2011 och kommer att framläggas på årsstämman den 7 mars 2011.



Göteborg den 17 februari 2011

Östen Carlson  
*Ordförande*

Magnus Ersman

Ingrid Larsson

Lizz Wiklund

Lars Halling

Anna Nordén

Christina Jonsson

Bo Strandberg  
*Verkställande direktör*

---

Vår revisionsberättelse beträffande denna årsredovisning har lämnats den 17 februari 2011.

ÖHRLINGS PRICEWATERHOUSECOOPERS AB

Helen Olsson Svärdröm  
*Auktoriserad revisor*

---

Vår granskningsrapport har avgivits den 17 februari 2011.

Lars Svensson  
*Av kommunfullmäktige  
utsedd lekmannarevisor*

Lars Bergsten  
*Av kommunfullmäktige  
utsedd lekmannarevisor*

## Revisionsberättelse

### TILL ÅRSSTÄMMAN I STÖRNINGSJOURNEN I GÖTEBORG AB, ORGANISATIONSNUMMER 556657-1443

Vi har granskat årsredovisningen och bokföringen samt styrelsens och verkställande direktörens förvaltning i Störningsjouren i Göteborg AB för år 2010. Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för räkenskapshandlingarna och förvaltningen och för att årsredovisningslagen tillämpas vid upprättandet av årsredovisningen. Vårt ansvar är att uttala oss om årsredovisningen och förvaltningen på grundval av vår revision.

Revisionen har utförts i enlighet med god revisionssed i Sverige. Det innebär att vi planerat och genomfört revisionen för att med hög men inte absolut säkerhet försäkra oss om att årsredovisningen inte innehåller väsentliga felaktigheter. En revision innefattar att granska ett urval av underlagen för belopp och annan information i räkenskapshandlingarna. I en revision ingår också att pröva redovisningsprinciperna och styrelsens och verkställande direktörens tillämpning av dem samt att bedöma de betydelsefulla uppskattningar som styrelsen och verkställande direktören gjort när de upprättat årsredovisningen samt att utvärdera den samlade informationen i årsredovisningen. Som underlag för vårt uttalande om ansvarsfrihet har vi granskat väsentliga beslut, åtgärder och förhållanden i bolaget för att kunna bedöma om någon styrelseledamot eller verkställande direktören är ersättningskyldig mot bolaget. Vi har även granskat om någon styrelseledamot eller verkställande direktören på annat sätt har handlat i strid med aktiebolagslagen, årsredovisningslagen eller bolagsordningen. Vi anser att vår revision ger oss rimlig grund för våra uttalanden nedan.

Årsredovisningen har upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en rättvisande bild av bolagets resultat och ställning i enlighet med god redovisningssed i Sverige. Förvaltningsberättelsen är förenlig med årsredovisningens övriga delar.

Vi tillstyrker att årsstämman fastställer resultaträkningen och balansräkningen, disponerar vinsten enligt förslaget i förvaltningsberättelsen och beviljar styrelsens ledamöter och verkställande direktören ansvarsfrihet för räkenskapsåret.

Göteborg den 17 februari 2011

ÖHRLINGS PRICEWATERHOUSECOOPERS AB

Helén Olsson Svärdström  
*Auktoriserad revisor*

# Granskningsrapport

TILL ÅRSSTÄMMAN I STÖRNINGSJOURNEN I GÖTEBORG AB,  
ORGANISATIONSNUMMER 556657-1443

TILL GÖTEBORGS KOMMUNFULLMÄKTIGE FÖR KÄNNEDOM

Vi, av fullmäktige i Göteborgs kommun utsedda lekmannarevisorer, har granskat Störningsjouren i Göteborg AB:s verksamhet under 2010.

Styrelse och verkställande direktör ansvarar för att verksamheten bedrivs i enlighet med gällande bolagsordning, ägardirektiv och beslut samt de lagar och föreskrifter som gäller för verksamheten.

Lekmannarevisorernas ansvar är att granska och bedöma om bolagets verksamhet har skötts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt att bolagets interna kontroll har varit tillräcklig.

Granskningen har utförts enligt aktiebolagslagen, kommunallagen, kommunens revisionsreglemente, god revisionsred i kommunal verksamhet och med beaktande av de beslut kommunfullmäktige och årsstämman fattat. Granskningen har genomförts med den inriktning och omfattning som behövs för att ge rimlig grund för en bedömning.

En sammanfattande redogörelse för utförd granskning har överlämnats till bolagets styrelse och verkställande direktör.

Utifrån genomförd granskning bedömer vi att bolagets verksamhet har skötts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt att bolagets interna kontroll har varit tillräcklig.

Göteborg 2011-02-17

Lars Bergsten  
*Av kommunfullmäktige  
utsedd lekmannarevisor*

Lars Svensson  
*Av kommunfullmäktige  
utsedd lekmannarevisor*

---

Produktion: E Gustafsson Information AB  
Foto: Mats Udde Jonsson och Kentaroo Tryman  
Tryck: Davidssons tryckeri AB/TMG



## Livet låter.

Vardagen är full av ljud. Barn som leker, musik ur en radio, grillfest på gården eller en granne som dammsuger. I de allra flesta fall är ljuden inget som oroar eller stör. Men ibland kan det bli för mycket. Ljudet eller störningen skapar otrygghet, otrygghet och kanske rädsla.

Många för att själva knacka på hos den störande grannen. Då kan Störningsjouren vara till hjälp. På kvällar och nätter åker vi runt och hjälper hyresgäster som känner sig störda. Vi är experter på att hantera störningar så att grannsamman inte tar skada i onödan. Störningsjouren kan också hjälpa till med tillsyn i boendet för att förebygga störningar. Vi är bra på att möta människor och behandla dem med respekt och lyhördhet.

Störningsjouren representerar små och stora, kommunala och privata, hyresvärdar och bostadsrättsföreningar i Göteborg. Vi jobbar i team om två i varje bil och är i de allra flesta fall på plats inom 15 minuter från att vi fått anmälan.



Störningsjouren

Gårdavägen 1  
412 50 Göteborg

Ett företag i Framtidenkoncernen, helägd av Göteborgs Stad.  
[www.storningsjouren.goteborg.se](http://www.storningsjouren.goteborg.se)